

VALTAKIRJA TOISEN PUOLESTA ASIOINNIN MUOTONA KELASSA

Särkelä Ulla-Aliina

Opinnäytetyö
Kaupan ja kulttuurin osaamisala
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)

2019

Kauppa ja hallinto
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)

| | | | |
|--------------------------------|--|--------------|------|
| Tekijä | Särkelä Ulla-Aliina | Vuosi | 2019 |
| Ohjaaja(t) | Lämsä Tia | | |
| Toimeksiantaja | Kela | | |
| Työn nimi | Valtakirja toisen puolesta asioinnin muotona Kelassa | | |
| Sivu- ja liitesivumäärä | 37 + 1 | | |

Valtuuttaminen on yksi asioinnin muodoista Kelassa. Valtakirjalla asiointi toisen puolesta on hyvä vaihtoehto silloin, jos henkilö on jostain syystä itse kykenemättömän hoitamaan asioitaan. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitä valtakirjalla asiointi Kelassa pitää sisällään ja millaisia haasteita sen erilaiset vaiheet tuovat sekä asiakkaalle että Kelan toimihenkilöille. Lisäksi opinnäytetyössä selvitetään, mitä asioita tulisi ottaa huomioon valtakirjaa laadittaessa ja millaiset henkilöt sitä tarvitsevat eniten. Opinnäytetyössä perehdytään valtakirjan lisäksi myös muihin eri valtuutuksen muotoihin.

Teoriaosuudessa tavoitteena on selvittää, millainen prosessi valtakirjalla asiointi on sekä Kelassa että yleisesti ja millaisia eri valtuutuksen muotoja Suomessa on olemassa. Lisäksi teoriaosuudessa avataan Kelaa organisaationa. Opinnäytetyössä lähteinä on käytetty siihen liittyvää lainsäädäntöä ja viranomaislähteitä. Lisäksi lähteenä on käytetty erilaisia verkkojulkaisuja ja kirjallisuutta. Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena.

Opinnäytetyön tutkimusosuus on toteutettu haastatteleamalla Kelan toimihenkilöitä. Haastattelujen tulokset on jaettu tutkimusosuudessa erilaisiin teemoihin, joita ovat: 1. Valtuutuksen yleisimmät kohderyhmät 2. Tarve valtakirja-asiointiin 3. Valtakirjan kehitys 4. Tavallinen valtuutus ja edunvalvontavaltuutus 5. Valtakirja-asiointin haasteet ja ohjeistus ja 6. Sisäinen ohjeistus ja toimintaperiaatteet.

Opinnäytetyön tuloksena voidaan todeta, että valtakirjalla asiointi on tarpeen monenlaisissa eri elämäntilanteissa. Sen käyttö ja ohjeistuksen toimivuus ollaan suurimmaksi osaksi koettu toimivaksi ja ymmärrettäväksi, mutta muutamia kehittämisen kohteita ja ongelma-alueita tästä asioinnin muodosta löytyy. Tutkimuksen perusteella ohjeistus valtakirjan käytöstä Kelan sisällä on hyvällä tasolla ja toimintaperiaatteet ovat henkilökunnalle selkeät.

Degree Programme in Business Management
Bachelor of Business Administration

| | | | |
|--------------------------|---|-------------|------|
| Author | Särkelä Ulla-Aliina | Year | 2019 |
| Supervisor | Lämsä Tia | | |
| Commissioned by | Kela | | |
| Subject of thesis | Power of attorney on behalf of another person in Kela | | |
| Number of pages | 37 + 1 | | |

Authorization is one of the forms of transactions in Kela. Power of attorney on behalf of another person is a good option, when for some reason a person is incapable of taking care of their own affairs. The aim of this thesis is to find out what power of attorney as form of transactions in Kela entails and what kind of challenges its different phases bring to both the customer and Kela's employees. In addition, the thesis clarifies what to consider when drafting the power of attorney and what kind of people need it most. In addition to the power of attorney, the thesis also explores other forms of authorization.

In the theory section the goal is to find out what kind of power of attorney as form of transaction is, both in Kela and in general and what kind of different forms of authorization exist in Finland. In addition, the theory section describes Kela as an organization. The thesis is based on legislation and official sources. In addition, various source publications and literature have been used as sources. The thesis has been implemented as a qualitative research.

The research section of the thesis has been completed by interviewing Kela's employees. Results of interviews are divided into different themes in the research section. They are: 1. The most common target groups for the authorization 2. Need for power of attorney as form of transaction 3. Progress of power of attorney 4. Ordinary authorization and authorization to supervise one's interests 5. Challenges and instructions for dealing with power of attorney and 6. Internal guidance and policies.

As a result of the thesis it can be stated that power of attorney transaction is necessary for a variety of life situations. Its use and the effectiveness of the guidance are largely perceived to be workable and understandable, but there are some areas for improvement and problem areas in this form of transaction. Based on the study the instructions for using the power of attorney inside Kela are of a good standard and the operating principles are clear to the staff.

Key words authorization, power of attorney, acting on behalf of another person, social security

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 2 TUTKIMUSTAVOITTEET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 7 |
| 2.1 Haastattelututkimus | 7 |
| 2.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma | 8 |
| 3 KELA | 10 |
| 3.1 Kela yleisesti | 10 |
| 3.2 Asiointi valtakirjalla Kelassa | 11 |
| 4 VALTUUTTAMINEN | 14 |
| 4.1 Valtuutus | 14 |
| 4.2 Valtuutettu ja muut osapuolet | 15 |
| 4.3 Tavallinen valtuutus | 16 |
| 4.4 Edunvalvontavaltuutus | 17 |
| 4.5 Edunvalvonta ja suhde edunvalvontavaltuutukseen | 18 |
| 4.6 Edunvalvontavaltakirjan laatiminen | 19 |
| 4.7 Sähköinen valtuutus | 20 |
| 4.8 Valtakirja | 20 |
| 5 HAASTATTELUJEN TULOKSET | 22 |
| 5.1 Valtuutuksen yleisimmät kohderyhmät | 22 |
| 5.2 Tarve valtakirja-asiointiin | 23 |
| 5.3 Valtakirjan kehitys | 25 |
| 5.4 Tavallinen valtuutus ja edunvalvontavaltuutus | 26 |
| 5.5 Valtakirja-asioinnin haasteet ja ohjeistus | 27 |
| 5.6 Sisäinen ohjeistus ja toimintaperiaatteet | 29 |
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA | 30 |
| LÄHTEET | 34 |
| LIITTEET | 37 |

KÄYTETYT MERKIT JA LYHENTEET

| | |
|-------|---|
| EVVL | Laki edunvalvontavaltuutuksesta |
| KKO | Korkein oikeus |
| OikTL | Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista |
| VAL3 | Kelan valtakirjalomake |

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö keskittyy valtakirjan avulla asiointiin Kelassa toisen puolesta asioinnin muotona. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, millaisia asioita valtakirjalla asiointi Kelassa yleisesti ottaen pitää sisällään ja onko sen käyttämiseen ja laatimiseen muodostunut mahdollisia haasteita. Lisäksi tutkimuksella pyritään selvittämään sitä, mistä aloite valtakirjan käyttöön yleensä syntyy ja millaiset asiakasryhmät tällaista asioinnin muotoa käyttävät.

Kelan erilaisia asiointipalveluja pyritään jatkuvasti kehittämään paremmaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi. Vaikka opinnäytetyön ja tutkimuksen aihe on vain pieni osa koko asiointipalvelujen kehittämistä, on pyrkimyksenä tuoda uutta ja hyödyllistä tietoa vähemmän tutkitusta aiheesta. Tämä opinnäytetyö koostuu kahdesta eri osuudesta: ensimmäinen osa on teoriaosuus, jossa käsittelen itse tutkimusta tukevia aihealueita lähdekirjallisuuden ja muun aineiston pohjalta. Tämän jälkeen opinnäytetyössä on tutkimusosuus, jossa haastattelen kolmea Kelan toimihenkilöä valtakirja-asiointiin liittyvissä kysymyksissä.

Teoriaosuudessa käsitellään ensimmäisenä Kelaa yleisesti sekä valtakirjalla asiointia toisen puolesta asioinnin muotona Kelassa. Tämän osuuden jälkeen siirrytään perehtymään yleisellä tasolla Suomessa tapahtuvaan valtuutukseen ja erilaisiin valtuutuksen muotoihin: tavallinen valtuutus, edunvalvontavaltuutus ja sähköinen Suomi.fi-valtuutus. Lisäksi tässä osuudessa perehdytään selvittämään, mitä käsitteet valtakirja, valtuutettu ja valtuuttaja tarkoittavat. Tutkimusosuudessa avaan haastatteluista saatua aineistoa.

2 TUTKIMUSTAVOITTEET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

2.1 Haastattelututkimus

Valitsin omaksi tutkimusmetodikseni opinnäytetyössäni haastattelututkimuksen. Tämä johtuu siitä, että haastattelulla tutkimuksen muotona päästään usein hie-
man syvemmälle kysymysten esittämisessä ja vastauksien antaminen voidaan
sijoittaa laajempaan kontekstiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.) Koska tutkimuk-
sessani haluan kartoittaa valtuutukseen liittyviä kysymyksiä Kelan toimihenkilöi-
den näkökulmasta, on minun helpoin toteuttaa tutkimus tekemällä haastattelu.

Haastattelulla tarkoitetaan yhtä tiedonhankinnan perusmuodoista. Tutkimus-
haastattelu käyttäytymis- ja yhteiskuntatieteissä on käytetyimpiä tutkimusmene-
telmiä sen eri muodoissa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11.) Toisin kuin tavallisella,
arkisella keskustelulla, tutkimushaastattelulla on tietynlaiset osallistujaroolit sekä
tavoite. Haastattelija on rooleista tietämätön osapuoli, ja tiedon hän hankkii haas-
tateltavalta. Tutkijan eli haastattelijan tarkoituksena on ohjata keskustelua tiettyi-
hin puheenaiheisiin, ja haastatteluun on ryhdytty hänen aloitteestaan. (Hyvärin-
nen, Nikander, Ruusuvuori & Aho 2017.) Joissakin haastatteluoppaissa koroste-
taan, että itse haastattelijalla tulisi pysyä haastattelun aikana tietämättömänä
osapuolena, joka tarkoittaa, että hänen tulisi välttää tuomasta esiin omaa tietoaan
aiheesta, mikäli sellaista on jo ennestään karttunut (Ruusuvuori, Tiittula & Aalto-
nen 2005).

Keskustelun rakentaminen haastatteluksi tapahtuu yleisimmin kysymyksin ja vas-
tauksin (Hyvärinen, Nikander, Ruusuvuori & Aho 2017). Haastattelua voidaan
tehdä useista lähtökohdista, sillä erilaisilla haastatteluilla on erilaisia tavoitteita.
Esimerkkinä voidaan pitää esimerkiksi sitä, että toisessa haastattelussa kysyjä
on jo valinnut vastausvaihtoehdot valmiiksi vastaajalle, jolloin hänen tulee vain
valita mieleisensä vastaus kysymykseen. Toisessa ääripäässä taas haastattelua
voidaan käydä lähes täysin vapaamuotoisesti, jolloin myös vastaaja pystyy vai-
kuttamaan haastattelun kulkuun. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11.)

Haastattelun hyviin puoliin kuuluu myös se, että voin tarvittaessa myös syventää saamiani vastauksia pyytämällä niihin esimerkiksi lisäperusteluja. Lisäksi tarkoitukseni on saada Kelan toimihenkilöiltä vastauksia mahdollisimman vapaamuotoisesti. Tämä voisi koitua haastavaksi esimerkiksi kyselytutkimusta toteuttamalla. Haastattelututkimus sopii tutkimukseen paremmin myös silloin, kun tarkoituksena on ottaa isosta joukosta satunnaisia henkilöitä mukaan tutkimukseen. Haastattelussa tutkittavaa on myös helpompi lukea ja ymmärtää vastausten taustalla olevia motiiveja. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34-35.)

Vaikka haastattelututkimus sisältää paljon hyviä puolia ja tässäkin on mainittu vain muutama seikka, on tässä tutkimusmuodossa myös muutamia haittoja. Haastattelututkimus on metodina haastavampi kuin esimerkiksi kyselytutkimus, sillä haastattelussa voidaan helposti karata aiheesta ja saada sen myötä tutkimusaiheen kannalta asiaankuulumatonta materiaalia. Lisäksi haastattelu voi viedä enemmän aikaa kuin muut tutkimuksen muodot. Haastateltavien etsiminen ja haastatteluajoista sopiminen vie jo alkuun paljon aikaa ja lopullisen saadun haastatteluaineiston litterointi eli purkaminen on myös aikaa vievää ja hidasta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35-36.)

Lähes poikkeuksetta haastattelujen kerääminen ja niistä tehtävät analyysit sisältävät henkilötietojen käsittelyä. Sen vuoksi tärkein haastattelututkimuksessa sovellettava laki on tietosuojalaki. Haastateltaville tulee antaa yksiselitteiset ja selkeät tiedot tutkimuksesta ja haastattelusta, sillä henkilö suostuu haastateltavaksi sen tiedon varassa, joka hänelle on tutkimuksesta annettu. Jos haastattelussa on tarkoitus yhdistää haastateltavaa koskevia asiakirja- tai rekisteritietoja, tulee nämä yksilöidä haastateltavalle ja pyytää erillinen suostumus niiden käyttöön. (Hyvärinen, Nikander, Ruusuvuori & Aho 2017.)

2.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa, millainen prosessi valtakirjalla asiointi on Kelassa asioinnin vaihtoehtona. Tutkimuksessa pyritään selvittämään, millaiset henkilöt tarvitsevat toisen henkilön asioimaan puolestaan ja missä tilanteissa tai

asioissa henkilöt yleensä käyttävät valtuutusta. Lisäksi tutkimuksessa kartoitetaan valtakirja-asioinnin mahdollisia haasteita ja millaisia ratkaisuja haasteiden selvittämiseksi on olemassa. Päättökysymykseni voi tutkimuksessa muotoilla seuraavasti: *Millaista on valtakirjalla asiointi Kelassa?* Päättökysymyksen lisäksi on olemassa alatutkimuskysymyksiä:

1. *Millaiset henkilöt ja tilanteet tarvitsevat valtakirjalla asiointia?*
2. *Millaisia haasteita valtakirjalla asiointi tuottaa?*
3. *Ovatko valtakirja-asioinnin toimintaperiaatteet Kelan sisällä kunnossa?*

Edellä mainituilla tutkimuskysymyksillä pystytään jo melko laajasti kartoittamaan valtakirjalla asiointin eri osa-alueita. Toteutan tutkimuksen haastattelututkimuksena, jossa haastattelen kolmea Kelan toimihenkilöä. Haastateltavat henkilöt on valittu niin, että valtakirja-asiointi olisi mahdollisimman lähellä heitä heidän työsäänsä sekä niin, että haastateltavilla olisi monipuolista tietämystä valtakirjalla asioinnista. Asiakaspalvelun näkökulmasta haastattelukysymyksiin vastaa kaksi henkilöä ja puolestaan valtakirja-asioinnin kehittämiseen ja haasteisiin liittyviin kysymyksiin osaa vastata laajemmin kolmas henkilö.

Haastattelut toteutetaan etäyhteydellä Skypen tai puhelimen avulla, ja jokainen haastattelu nauhoitetaan, mikä helpottaa haastatteluaineiston litterointia ja parantaa saadun tiedon relevanttiutta. Haastattelutilanteen nauhoittaminen myös antaa mahdollisuuden tarkastella toisen tekemiä haastatteluja, jos tutkija ja haastattelijat eivät ole sama henkilö. Lisäksi nauhoittaminen mahdollistaa tilanteeseen palaamisen uudelleen, jolloin esimerkiksi haastateltavien tulkin tarkastaminen on mahdollista. (Ruusuvuori, Tiittula & Aaltonen 2005.)

3 KELA

3.1 Kela yleisesti

Kansaneläkelaitos (Kela) on suomalainen julkisoikeudellinen laitos, joka huolehtii sekä Suomessa asuvien että useiden ulkomailla asuvien suomalaisten henkilöiden sosiaaliturvasta (Kansaneläkelaitos 2018). Kansaneläkelaitoksen hoitama sosiaaliturva jakautuu moneen eri elämäntilanteeseen. Sosiaaliturvaan kuuluvat esimerkiksi kuntoutus, työttömän perusturva, perustoimeentulotuki, vammaisetuudet, kansaneläke ja lapsiperheiden tuet. Kansaneläkelaitoksen organisaattiorakenne ilmenee kuvasta 1.

Kelassa palvellaan vuosittain paikan päällä 2,6 miljoonaa kertaa ja lisäksi puhelinpalvelussa 3 miljoonaa kertaa (Kansaneläkelaitos 2018). Kansaneläkelaitos on toimeentulojärjestelmän keskeisin organisaatio keskus- alue- ja paikallishallintoineen (Tuori & Kotkas 2016, 72). Tehtävistä, jotka koskevat Kansaneläkelaitoksen sosiaaliturvaa, säädetään eri etuuksia koskevissa omissa laeissaan. Sopimuksen perusteella Kansaneläkelaitos voi myös hoitaa muitakin sosiaaliturvan toimeenpanoja. (Laki Kansaneläkelaitoksesta 2001/731, 1:2 §.)

Kelan organisaatio 2018



Kuva 1. Kelan organisaatio 2018 (Kansaneläkelaitos 2018.)

Sosiaaliturvan tarkoituksena on Suomessa taata ihmisille riittävä toimeentulo jokaisessa elämäntilanteessa. Sosiaaliturvaa tarjotaan henkilölle silloin, kun hän ei itse pysty vastaamaan omasta perustoimeentulostaan. Kansaneläkelaitoksen sosiaaliturva sisältää rahalliset etuudet, joiden tarkoituksena on turvata henkilön toimeentulo. Lisäksi sosiaaliturva sisältää siihen liittyvät erilaiset palvelut. (Kansaneläkelaitos 2019a)

Suomi on paikallishallintoa varten jaettu eri vakuutuspiireihin, jotka sisältävät yhden tai useampia kuntia. Kansaneläkelaitos määrää vakuutuspiirit kuultuaan asianomaisia kunnanhallituksia. Jokaisessa vakuutuspiirissä on yksi tai useampi Kansaneläkelaitoksen toimisto ja lisäksi mahdollisia muita paikallishallinnon yksiköjä, kuten esimerkiksi kansainvälisten asioiden keskus tai opintotukikeskus. (Tuori & Kotkas 2016, 73.)

Sosiaalivakuutus tarkoittaa julkisen vallan toimenpitein laadittua pakollista vakuutusta kansalaisten erilaisten sosiaalisten riskien kannalta. Yleisimpiä tilanteita, joihin sosiaalivakuutusten etuudet liittyvät, ovat sellaisia, joissa henkilön ansio-työn tekeminen on estynyt. Etuudet rahoitetaan vakuutusperiaatetta noudatettaessa vakuutusmaksuilla. Näitä vakuutusmaksuja joko vakuutetut itse tai esimerkiksi työnantajat suorittavat. Myös joitain sosiaalivakuutuksen etuuksia rahoitetaan vakuutusmaksujen lisäksi verovaroilla. Sosiaalivakuutuksen kehitys Suomessa alkoi työväenvakuutuksesta, jonka ensimmäinen muoto oli tapaturmavakuutus. Myöhemmin sosiaalivakuutus laajentui kattamaan koko väestön. (Tuori & Kotkas 2016, 18.)

3.2 Asiointi valtakirjalla Kelassa

Kelassa on mahdollisuus hoitaa asioita tarvittaessa myös toisen henkilön puolesta. Toisen puolesta asiointiin vaihtoehtoja ovat valtakirja-asiointi, edunvalvonta tai alaikäisen lapsen huoltajana toimiminen. Opinnäytetyöni keskittyy nimenomaan valtakirjalla asiointiin ja siihen liittyviin asioihin, joten myös seuraavissa kappaleissa keskityn käsittelemään suurimmalta osin vain valtakirjaa toisen puolesta asiointiin muotona. (Kansaneläkelaitos 2019b.)

Asiakas, joka valtuuttaa valtakirjan avulla toisen henkilön asioimaan hänen puolestaan Kelassa, voi itse määrittää, mitä tiettyjä etuusasioita valtuutettu voi valtakirjan avulla hoitaa. Asiakas voi kuitenkin myös antaa suoraan valtuudet toiselle henkilölle hoitaa kaikkia asioitaan Kelassa valtakirjalla. Valtakirjan voimassaolon voi myös määrittää sitä kirjoittaessa. Valtakirja voi olla voimassa joko toistaiseksi tai itse määritellyn määräajan. Valtakirjalomake (VAL3) asiointia varten Kelassa löytyy liitteestä 1. Vaikka Kelassa on olemassa oleva valmis valtakirjapohja, sen käyttäminen ei ole kuitenkaan pakollista. (Kansaneläkelaitos 2019b.) Valtuutuksen voi antaa myös suullisesti, mutta se on voimassa vain yhden asiointikerran ajan. Esimerkkinä toimii tilanne, jos Kelan asiakas ei esimerkiksi ymmärrä tai osaa hoitaa asiaansa itse, hän poikkeuksellisesti voi pyytää toista henkilöä hoitamaan asian. (Kansaneläkelaitos 2019d.)

Valtakirjan voi laatia myös vapaamuotoisesti, mutta siitä pitää löytyä ainakin seuraavat asiat:

- Riittävän yksilöidyt tiedot valtuuttajasta ja valtuutetusta.
- Tieto valtuutusta koskevista asioista.
- Tieto siitä, mitä mahdollisia salassa pidettäviä tietoja valtuutetulle saa antaa tai saako niitä antaa ollenkaan.
- Valtuuttajan allekirjoitus ja nimenselvennys.
- Valtuutuksen päivämäärä. (Kansaneläkelaitos 2019b.)

Asiat, joita valtakirja ei voi oikeuttaa valtuutettua muuttamaan, ovat etuudensajan pankkiasiat. Valtuutettu ei voi siis esimerkiksi muuttaa asiakkaan tilinumeroa. Ne ovat asioita, joiden muuttamiseen tarvitaan erillinen valtuutuksensa. Valtakirjassa voidaan määrittää, onko valtakirjan haltijalla oikeutta käyttää välttämättömiä salassa pidettäviä tietoja Kela-asioden hoitamiseksi. Näitä salassa pidettäviä tietoja ovat muun muassa terveydentilaa koskevat tiedot tai taloudellista asemaa koskevat tiedot. (Kansaneläkelaitos 2019b.)

Valtakirjalla on mahdollista laatia hakemus etuutta varten toisen henkilön puolesta. Hakemuksen on kuitenkin oltava kirjallinen, eli suullinen hakemus toisen

puolesta ei ole mahdollinen. Suullisia hakemuksia voidaan normaalisti antaa esimerkiksi puhelinpalvelun kautta. Valtakirjan avulla on myös mahdollista valittaa annetusta päätöksestä etuudensaajan puolesta. Tällaisessa tilanteessa valtakirjasta on kuitenkin jollakin tavalla käytävä ilmi, että valtakirja on tarkoitettu nimenomaan valitusasian hoitamista varten. (Kansaneläkelaitos 2019b.)

4 VALTUUTTAMINEN

4.1 Valtuutus

Käsitteenä valtuutus tarkoittaa oikeustoimea, jonka avulla valtuutuksen antaja oikeuttaa toisen henkilön toimimaan nimissään ja puolestaan valtuuttajaa sitovin toimituksin. Valtuutuksen antajasta voidaan käyttää nimitystä päämies tai valtuuttaja. Valtuutuksen saajan nimityksinä käytetään valtuutettu, asiamies tai edustaja. Koska valtuutus on oikeustoimi, edellytetään myös sen tekijältä oikeustoimikelpoisuutta. (Saarnilehto 2002, 81.)

Oikeustoimikelpoisuus tarkoittaa sitä, että henkilöllä on kyky tahdonilmaisun nojalla ryhtyä oikeudellisesti vaikuttaviin toimiin. Näillä toimilla perustetaan, kumotaan tai muutetaan oikeuksia tai velvollisuuksia. (Antila 2007, 33.) Henkilön oikeustoimikelpoisuus arvioidaan oikeustoimikohtaisesti. Vaikka henkilöllä ei olisi kykyä tehdä hyvää ymmärrystä sekä harkintakykyä vaativia hankalia oikeustoimia, hän voi silti kyetä selkeiden ja yksinkertaisten oikeustoimien tekemiseen. (Antila 2007, 34.)

Mikäli täysi-ikäinen henkilö on kykenemätön huolehtimaan taloudellisista asioistaan tai hänen toimeentulonsa on tämän vuoksi vaarassa, tuomioistuim voi rajoittaa hänen toimintakelpoisuuttaan. Tuomioistuim voi määrätä, että hän voi tehdä tiettyjä oikeustoimia ainoastaan yhdessä edunvalvojan kanssa, hänellä ei ole kelpoisuutta tehdä tiettyjä oikeustoimia tai hänet julistetaan vajaavaltaiseksi. Toimintakelpoisuutta ei saa rajoittaa enempää kuin henkilön edun suojaamiseksi on tarpeellista. (Laki holhoustoimesta 1999/442 3:18.1-6 §.)

Valtuutus osoitetaan kolmannelle henkilölle eli sille, jonka kanssa valtuutettu asioi. Valtuutuksella ilmoitetaan kolmannelle henkilölle, että valtuutettu käyttää edustusvaltaa, oikeutta toimia päämiehen eli valtuuttajan puolesta. Edustusvallasta käytetään nimitystä kelpoisuus. Valtuutuksessa kerrotaan, mitkä ovat valtuutetun edustusvallan rajat eli kelpoisuus. Se kertoo ja osoittaa, mitä valtuutettu voi tehdä päämiehen puolesta. (Saarnilehto 2002, 81.)

4.2 Valtuutettu ja muut osapuolet

Asiamiehen käyttämiseen ei aina edellytetä, että henkilö ei itse kykenisi itse asioimaan viranomaisen kanssa, vaan oikeus asiamiehen tai avustajan käyttämiseen on luonteeltaan yleinen. Asiamiehellä on osittain tai kokonaan nimenomainen valtuutus käyttää puhevaltaansa päämiehen eli valtuuttajan puolesta. Hän voi siis tehdä oikeudellisesti sitovia toimia, jotka koskevat päämiestä. Asiamieheltä ei edellytetä erityisiä kelpoisuusvaatimuksia. Hänellä ei näin ollen tarvitse olla esimerkiksi juridista koulutusta voidakseen toimia asiamiehenä. (Niemivuo, Keravuori-Rusanen & Kuusikko 2010, 162.)

Asiamiestä voi käyttää milloin tahansa, eikä se edellytä esimerkiksi sitä, että valtuuttajan kyky hoitaa asioita itsenäisesti olisi millään lailla heikentynyt. Valtuutuksesta tulee käydä ilmi se, millä tavalla valtuutettu voi toimia päämiehen eli valtuuttajan asiassa. (Kansaneläkelaitos 2019c, 14.) Mikäli valtuutettu oikeustoimen tehdessään toimii vastoin valtuuttajan hänelle antamia ohjeita, ei oikeustoimido valtuuttajaa, jos kolmannen osapuolen tiedossa oli tai olisi pitänyt olla se, että valtuutettu ylitti toimivaltansa (Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 228/1929 2:11.1 §).

Jos asiamies tai avustaja on sopimaton toimimaan tehtävässään, viranomaisella on oikeus kieltää tätä esiintymästä asiassa kyseisessä viranomaisessa. Asiamiehen tulee osoittaa, että hän on toimivaltainen toimimaan päämiehensä puolesta. (Hallintolaki 2003/434 3:12.1-2 §.) Koska hallintoasioissa voi usein olla kysymys varsin huomattavista taloudellisista intresseistä, on tarpeellista varmistua valtuutetun toimivaltaisuudesta. Kyseisellä sääntelyllä pyritään estämään mahdolliset erilaiset väärinkäytökset tai väärinkäsitykset. (Niemivuo, Keravuori-Rusanen & Kuusikko 2010, 163-164.)

Kun sopimus tehdään valtuutetun kanssa, tulee sopimuksen laatimisessa olla aina mukana vähintään kolme henkilöä. Nämä henkilöt ovat valtuutuksen antaja, valtuutettu ja sopimuksen vastapuoli. Tässä tapauksessa myös henkilösuhteita sopimusta laatiessa syntyy kolme:

- a. vastapuolen ja päämiehen välinen suhde
- b. valtuutetun ja päämiehen välinen suhde
- c. vastapuolen ja valtuutetun välinen suhde (Saarnilehto 2002, 84.)

Oikeussuhde, joka syntyy päämiehen ja vastapuolen välille, syntyy valtuutetun tekemien toimien lopputuloksena. Tärkeänä suhteena voidaan pitää päämiehen ja valtuutetun välistä oikeussuhdetta. Heidän välinen suhteensa ratkaisee, mitä toimia valtuutettu voi valtuuttajan eli päämiehen puolesta tehdä. Näistä kahdesta edellä mainitusta suhteesta poiketen valtuutetun ja kolmannen osapuolen eli vastapuolen välille ei synny oikeussuhdetta, sillä valtuutettu jää päämiehen ja vastapuolen välisen oikeustoimen ulkopuolelle. (Saarnilehto 2002, 84-85.)

4.3 Tavallinen valtuutus

Henkilö, joka haluaa solmia sopimuksen tai tehdä jonkin muun oikeustoimen, ei aina ole kykeneväinen tai halukas hoitamaan asiaa itse. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi heikentynyt terveydentila, henkisen toiminnan häiriintyminen tai sairaus. Tällaisessa tilanteessa hän yleensä voi käyttää edustajaa kyseisen oikeustoimen tekemiseen. Edustajan toiminta voi olla joko oikeustoimeen tai lakiin perustuva. Tällaisiin toimiin perustuvan edustuksen muoto on valtuutus. (Antila 2007, 1.)

Valtuutuksella tarkoitetaan Oikeustoimilain (Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista) 2 luvun mukaista valtuutusta. Tavallisen valtuutuksen säännöksiä tulkitaan niin, että se pysyy voimassa siitä huolimatta, että valtuuttaja on tosiasiallisesti kykenemätön päättämään asioistaan. (Tornberg & Kuuliala 2015, 40.) Valtuutus voidaan yleensä luoda vapaamuotoisesti. Oikeustoimilaissa ei säännellä valtuutuksen muotoa tai sitä, miten asiamies valtuutetaan. Oikeustoimilaissa valtuutukset on jaettu kahteen eri ryhmään. Näiden kahden ryhmän erona pidetään sitä, millä tavoin valtuutus on annettu tiedoksi vastapuolelle. (Saarnilehto 2002, 85.)

Tavallisessa valtuutuksessa valtuutettu henkilö voidaan nimetä nimenomaisesti tai jättää määräämättä. Yksi vaihtoehto on myös määrätä tietty henkilö toimimaan valtuutettuna, mutta antaa hänelle myös oikeus siirtää valtuutus toiselle. (Saarnilehto 2002, 91.) Kun päämies eli valtuuttaja valtuuttaa toisen henkilön toimimaan puolestaan, hän ei silti menetä omaa toimintakykyään tehdä valtuutuksessa mainittuja toimia. Tämä siis tarkoittaa, että asiamiehellä eli valtuutetulla ei ole yksinoikeutta valtuutuksessa mainitun oikeustoimen suorittamiseen. (Saarnilehto 2002, 97.)

Valtuutuksen tarkoitus on osoittaa tahdonilmaus vastapuolelle siitä, että valtuutettua voidaan käyttää oikeustoimen suorittamiseen. Se, että valtuutus tehdään, ei perusta valtuutetulle erityistä oikeutta tehdä kyseinen oikeustoimi. Päämies voi siis koska tahansa halutessaan peruuttaa tekemänsä valtuutuksen. Jos päämies haluaa peruuttaa valtuutuksen, siihen ei tarvita erityistä perustetta. Mikäli valtuuttaja kokee valtuutuksen tarkoituksettomaksi tai ei koe tarvittavaa luottamusta valtuutettuun, on sen peruuttaminen mahdollista. (Saarnilehto 2002, 98.)

4.4 Edunvalvontavaltuutus

Edunvalvontavaltuutus on luotu vaihtoehdoksi perinteisille edustamisen muodoille. Tämän avulla henkilöllä on mahdollisuus jo etukäteen järjestää omien asioiden hoidon sen varalta, että hän on myöhemmin kykenemätön huolehtimaan asioistaan esimerkiksi sairauden tai heikentyneen terveydentilan vuoksi. (Antila 2007, 1.) Edunvalvontavaltuutus perustuu valtakirjaan, jonka valtuuttaja itse tekee. Valtakirjassa valtuuttaja voi määritellä, millaisia asioita tai toimia valtuutus koskee. Tähän on säädelty tiukat muotovaatimukset. (Antila 2007, 2.)

Kun edunvalvontavaltuutusta lähdettiin luomaan, sen taustalla ja perusteena oli mahdollistaa varautuminen ennakkollisen toimintakyvyn heikkenemiseen sekä jatkuva edunvalvonnan määrän kasvaminen. Kasvu on vaikuttanut laajasti maistraattien työmäärään. (Tornberg & Kuuliala 2015, 37.) Edunvalvontavaltuutus on tuonut maistraattien käsiteltäväksi kokonaan uuden asiaryhmän. Tämän vuoksi puolestaan edunvalvontavaltuutusta koskevien uusien asioiden myötä holhousasioiden määrä on vähentynyt. (HE 52/2006 4.1.)

Edunvalvontavaltuutuksella on pyritty luomaan tavallista valtuutusta vieläkin turvallisempi vaihtoehto. Edunvalvontavaltuutuksessakin valtuuttaja voi itse määrittää, valvooko maistraatti valtuutetun toimintaa suuressa vai vähäisissä määrin, mutta laki edunvalvontavaltuutuksesta määrittää kaikkia valtuutuksia koskevan valvonnan minimitason. (Tornberg & Kuuliala 2015, 39.) Mikäli valtuutus koskee päämiehen edustamista hänen taloudellisissa asioissaan, tulee valtuutetun antaa kolmen kuukauden kuluessa valtuutuksen vahvistamisesta omaisuusluettelo. Tämä luettelo sisältää listauksen niistä valtuuttajan varoista ja veloista, joiden osalta valtuutettu voi edustaa valtuuttajaa. Taloudellisia asioita edustettaessa valtuutettu on myös velvollinen pitämään kirjaa valtuuttajan veloista, varoista ja tilikauden tapahtumista. (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 2007/648 30.1 §, 32.1 §.)

Edunvalvontavaltuutuksen asioidenhoitojärjestelyn onnistumisen kannalta on ratkaiseva merkitys sillä, kuka toimii valtuutettuna. Valtuuttajalla on oikeus itse vapaasti valita, ketä kohtaan hän tuntee sellaista luottamusta, jota edunvalvontavaltuutuksen antaminen vaatii. Valtuutetun valinta onkin yksi tärkeimpiä osia valtuuttajan itsemääräämisoikeuden käyttämisestä. (Antila, 2007, 26.) Itsemääräämisoikeus tarkoittaa toimintakykyisenä olevan yksilön oikeutta päättää häntä itseään koskevista asioista. Näitä ovat esimerkiksi olinpaikka, omaisuus, koskemattomuus ja perhesuhteet. Vaikka itsemääräämisoikeus on monien perus- ja ihmisoikeuksien perusta, se ei ilmaisuna sisälly perustuslakiin eikä ihmisoikeussopimuksiin. (Antila 2007, 4.)

4.5 Edunvalvonta ja suhde edunvalvontavaltuutukseen

Täysi-ikäiselle henkilölle, joka on sairauden, heikentyneen terveydentilan, henkisen häiriintymisen tai muun syyn vuoksi kykenemätön valvomaan etuaan, voidaan tuomioistuimen toimesta määrätä edunvalvoja. Myös tilanteessa, jossa alaikäinen henkilö on ilman edunvalvojaa, tuomioistuimen tulee määrätä hänelle edunvalvoja. Muutoin alaikäisen edunvalvojina toimivat hänen huoltajansa. (Laki holhoustoimesta 442/1999 2:4.1 & 7.1 & 8.1 §.)

Edunvalvonnan tarve selvitetään maistraatissa henkilön itse tekemän hakemuksen tai toisen henkilön tekemän ilmoituksen perusteella. Jos edunvalvonnan määrääminen todetaan tarpeelliseksi, voi maistraatti määrätä edunvalvojan, mikäli henkilö on itse hakenut edunvalvojan määräämistä ja ymmärtää asian merkityksen. Maistraatti voi myös määrätä edunvalvojan, jos henkilö itse pyytää tiettyä henkilöä määrättäväksi edunvalvojakseen. Muussa tapauksessa maistraatin tulee tehdä hakemus tuomioistuimelle edunvalvojan määräämisestä, mikäli se on tarpeellista. (Maistraatit 2019.)

Edunvalvontavaltuutuksen suhde holhoustoimilakiin perustuvaan edunvalvontaan on selkeä. Mikäli edunvalvontavaltuutus on jo henkilölle vahvistettu ja sen avulla asiat hoituvat niin kuin pitääkin, ei edunvalvonnalle ole tarvetta. Edunvalvontavaltuutus on ensisijainen edunvalvontaan nähden. (Törnberg & Kuuliala 2015, 37.) Edunvalvontavaltuutusta ei myöskään voida vahvistaa, mikäli valtuuttajalla on jo edunvalvoja, jonka tehtävänä on huolehtia niistä asioista, joita kyseisen valtuutus koskee (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007 5:24.2 §). Kyseisellä säännöksellä halutaan estää sellaiset tilanteet, joissa edunvalvojalla ja edunvalvontavaltuutetulla on kilpaileva kelpoisuus toimia päämiehen edustajana (Törnberg & Kuuliala 2015, 85).

4.6 Edunvalvontavaltakirjan laatiminen

Edunvalvontavaltakirjan laatimiseen kelvollinen on 18 vuotta täyttänyt henkilö. Henkilön tulee ymmärtää valtakirja ja sen merkitys. Täysi-ikäisyyttä valtakirjan laatimiseen voidaan pitää perusteltuna, koska edunvalvontavaltuutuksen luonne on harkintaa vaativa ja merkittävä oikeustoimi. Lain mukaan henkilön tulee ymmärtää valtakirjan merkitys, ja tällä tarkoitetaan sitä, että valtuuttajan tulee olla oikeustoimikelpoinen henkilö. (Antila 2007, 33.)

Valtuutuksen tullessa voimaan ei itse valtuuttaja yleensä ole enää tilassa, jossa hän kykenisi huolehtimaan siitä, kuinka valtuutettu hoitaa hänen asioitaan. Tämän vuoksi edunvalvontavaltakirjaa koskevilla muotovaatimuksilla pyritään takaamaan valtuuttajan ymmärrys siitä, mitä asia koskee. Lisäksi muotovaatimuksilla varmistetaan, että valtuuttaja on harkinnut valtuutuksen sisällön huolellisesti.

Valtakirjan muotovaatimukset on oikeuskirjallisuudessa jaettu kolmeen eri ryhmään: varsinaisiin, epävarsinaisiin ja ohjesisältöisiin muotomääräyksiin. Mikäli kyseisiä muotovaatimuksia ei noudateta ja ne sivuutetaan, on seurauksena se, että valtakirjaa pidetään pätemättömänä. (Antila 2007, 35-36.)

Edunvalvontavaltuutusta varten tehtävä valtakirja tulee laatia kirjallisesti. Valtakirjan täytäntöönpanon yhteydessä kahden todistajan tulee olla samanaikaisesti läsnä, kun valtuuttaja joko allekirjoittaa valtakirjan tai tunnustaa valtakirjassa olevan allekirjoituksensa. Mikäli valtuuttaja ei halua, hänen ei tarvitse ilmaista todistajille itse valtakirjan sisältöä, mutta todistajien tulee olla tietoisia siitä, että asiakirja on laadittu edunvalvontavaltuutusta varten. (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 2007/648 2:6.1 §.)

4.7 Sähköinen valtuutus

Suomi.fi on sähköinen verkkopalvelu, joka tarjoaa ja kokoaa yhteen sisältöjä kansalaisille, mutta heidän lisäksi myös yrityksille sekä viranomaisille. Suomi.fi mahdollistaa myös sähköisen valtuutuksen antamisen toiselle henkilölle tai yritykselle toisen puolesta asiointia varten. (Suomi.fi 2019a.) Suomi.fi-valtuuksien palvelu on lanseerattu elokuussa 2016. Palvelun lanseerauksen jälkeen kesäkuuhun 2019 mennessä toisen henkilön tai yrityksen puolesta asiointeja on tehty jo yli 10 miljoonaa. (Suomi.fi 2019b.)

Useat organisaatiot ja viranomaiset ovat ottaneet käyttöönsä Suomi.fi-valtuutukset. Tämä tietysti edellyttää, että toisen puolesta asiointi on mahdollinen asioinnin muoto heidän tarjoamissa palveluissaan. Jos palvelu on ottanut hyödynnettäväkseen Suomi.fi-valtuudet, toisen henkilön puolesta voivat asioida yli 18-vuotiaat henkilöt, joille on sähköisesti Suomi.fi-valtuuksissa annettu valtuus asioida kyseisissä asioissa. Lisäksi toisen henkilön puolesta voivat asioida alaikäisen lapsen huoltajat, jotka voivat hoitaa asioita lapsensa puolesta. (Suomi.fi 2019b.)

4.8 Valtakirja

Valtakirja on ensisijaisesti luotettava osoitus siitä, että asiamiehellä on toiminta-oikeus hoitaa päämiehen asioita. Mikäli asiamies toimii päämiehensä puolesta

asian käsittelyn vireillepanovaiheen alusta alkaen, hänellä tulee olla esittää valtakirja hakemuksen tai muun vireillepanoasian liitteenä. Valtakirjasta tulee löytyä päivämäärä sekä valtakirjan antajan allekirjoitus. (Niemivuo, Keravuori-Rusanen & Kuusikko 2010, 164.) Laissa ei ole tarkemmin säädetty valtakirjaan liittyvistä muotovaatimuksista. Valtakirjan voi toimia yleisvaltakirja tai vaihtoehtoisesti rajattu valtakirja, jossa valtuutetulle annettu toimivalta on määritelty tarkemmin. (Kansaneläkelaitos 2019c, 15.)

Asiamieheltä eli valtuutetulta voidaan vaatia yksilöityä valtakirjaa. Tälle on tarvetta tavallisesti silloin, kun asiamiehen toimivalta tai sen laajuus on viranomaiselle epäselvä. (Hallintolaki 2003/434 3:12.1 §.) Etenkin silloin, kun valtuutuksessa on kyse päämiehen eli valtuuttajan merkittävistä taloudellisista etuuksista, tällainen yksilöintivaatimus voi tulla kysymykseen. Yksilöidyssä valtakirjassa tulee erikseen määritellä se, millaisia toimia asiamiehen valtuutus koskee. Lisäksi yksilöidyssä valtakirjassa tulee mainita mahdolliset toimintakelpoisuutta koskevat rajoitukset. (Niemivuo, Keravuori-Rusanen & Kuusikko 2010, 164.)

Alla korkeimman oikeuden päätös esimerkkinä siitä, että valtakirjaa voidaan käyttää vain siinä esitettyihin toimiin:

”Puolisoiden omistaman tilan kauppa julistettiin mitättömäksi, kun vaimo, joka tosin oli allekirjoittanut miehensä kaupanteossa, oli esittänyt sellaisia seikkoja, joiden nojalla voitiin päätellä, että valtakirja ostajan tieteen oli tarkoitettu käytettäväksi vain metsänmyyntiä varten tilalta.” (KKO: 1944-II-264.)

Viranomaisessa asiamiehen tulee esittää valtakirja, tai vaihtoehtoisesti muulla tavalla osoittaa olevansa oikeutettu edustamaan päämiestä hallintoasiassa (Hallintolaki 2003/434 3:12.1 §). Yhtenä luotettavana valtuutuksena ilman kirjallista valtakirjaa voidaan pitää esimerkiksi päämiehen viranomaisessa antamaa valtuutusta. Suullisen valtuutuksen lisäksi joissain tapauksissa hyväksyttäviä valtuutuksen tapoja voivat olla puhelimitse tai sähköpostitse annetut valtuutukset. Tällaisissa valtuutuksissa on kuitenkin ehdottoman tärkeää pyrkiä varmistumaan jollain tavalla valtuutuksen antajan henkilöllisyydestä. (Niemivuo, Keravuori-Rusanen & Kuusikko 2010, 165.)

5 HAASTATTELUJEN TULOKSET

Suoritin haastattelut valmiiden kysymysten pohjalta, jotka olin miettinyt etukäteen ennen itse haastatteluja. Valmiita kysymyksiä oli kaiken kaikkiaan 11 kappaletta. Näiden kysymysten lisäksi lopussa oli vielä lisäksi avoin kysymys, jonka avulla haastateltava pystyi täydentämään juuri tehtyä haastattelua ja lisäämään siihen asioita, joita en esimerkiksi ollut vielä kysymysten muodossa tuonut esille.

Kaikki haastattelut suoritettiin puhelimitse, ja niiden nauhoittaminen tapahtui tietokoneen mikrofoniin avulla. Haastattelujen tekemiseen aikaa meni noin 20-30 minuuttia yhtä haastattelua kohti. Esitin samat kysymykset kaikille kolmelle haastateltavalle ja tarkensin kysymyksiä tarvittaessa sekä esitin lisäkysymyksiä. Haastattelut sujuivat onnistuneesti, vaikkakin etäyhteys oli kaikkien haastateltavien kohdalla käytössä pitkien välimatkojen vuoksi.

Kun kaikki haastattelut oli suoritettu, litteroin jokaisen haastattelun kirjoittamalla ne tekstimuotoon. Litteroinnin jälkeen hahmottelin kysymyksistä ja niistä saadusta aineistosta tarkempia teemoja, joiden avulla aineistoa olisi helpompi lähteä avaamaan opinnäytetyöhöni. Teemoiksi valikoituivat seuraavat valtakirja-asioinnin osa-alueet: valtuutuksen kohderyhmät, tarpeen syntyminen valtakirjalla asiointiin, tavallisen valtuutuksen ja edunvalvontavaltuutuksen erot, valtakirjan kehitys, valtakirja-asioinnin ohjeistus sekä sisäiset toimintaperiaatteet ja toimihenkilöiden ohjeistus.

5.1 Valtuutuksen yleisimmät kohderyhmät

Haastattelun alussa lähdettiin kartoittamaan, millaiset kohderyhmät valtakirja-asiointia yleensä tarvitsevat. Kysymyksellä selvitettiin sekä valtuuttajan että valtuutettuna olevan elämäntilannetta ja suhdetta toiseen osapuoleen.

Valtakirjalla asiointi voi olla Kelassa tarpeen kaiken ikäisillä henkilöillä. Eniten valtuutusta käyttävät ja tarvitsevat kuitenkin nuoret, aikuisuuden kynnyksellä olevat henkilöt sekä toisena ääripäänä iäkkäämmät henkilöt. Turvaetuuksissa nimenomaan nuoret henkilöt ovat yleisimpiä valtuutusta käyttäviä. Haastattelujen

perusteella iäkkäämpien henkilöiden tapauksessa usein käy niin, että heidän kuntonsa heikkenee yllättäen, ja he eivät ole ymmärtäneet ennakoida omaa tilannettaan etukäteen, jolloin valtakirjan laatimisen tarve syntyy. Lisäksi haastattelussa ilmeni, että henkilöt, jotka eivät kielitaidon puutteen vuoksi pysty asiointia hoitamaan, voivat tarvita valtuutettua hoitamaan omia asioitaan. Ikärakenne ja valtuutuksen tarve voi koostua kuitenkin myös eri etuusryhmissä eri tavalla. Tämän vuoksi haastattelun ulkopuolelle voi jäädä joitain tärkeitä kohderyhmiä.

On hyvin yleistä, että valtuutetun asemassa toimii usein perheenjäsen tai muu lähisukulainen. Puolisot, nuorten aikuisten vanhemmat ja iäkkäämpien ihmisten lapset ovat yleisimpiä valtuutetun asemassa toimivia. Iäkkäämpien ihmisten lapset ovat yleisimmin jo aikuisiän saavuttaneita, noin 30 vuoden ikäisiä. Haastattelujen perusteella ilmenee harvoin tilanteita, joissa valtuutettu olisi muu kuin lähiomainen. Joskus kuitenkin myös tällaisia tilanteita on, kun esimerkiksi ystävä on valtuutettu hoitamaan asioita toisen puolesta. Erään haastateltavan mukaan tällainen tilanne voi olla kyseessä silloin, jos asiakkaan oma kielitaito on heikohko ja ystäväpiiristä löytyy henkilö, jolta kielitaitoa löytyy tarpeeksi.

5.2 Tarve valtakirja-asiointiin

Haastattelun perusteella aloite valtuutuksen laatimiseen yleensä syntyy yksinkertaisesti siitä, että asiakas ei joko ymmärrä tai ole kykeneväinen hoitamaan omia asioitaan. Kuten yksi haastateltavista mainitsi, tilanne ei palvele asiakasta, mikäli hän ei ymmärrä hänelle annettua päätöstä tai pyydettyjä lisäselvityksiä. Myös aikaisemmin mainittu kielitaidon puute voi käynnistää tarpeen laatia kirjallinen valtuutus.

Useissa tilanteissa valtuutuksen tarvetta syntyy ns. heikompiensaisten etuuksissa. Näissä tilanteissa taustalla on yleensä jonkinlainen pysyvämpi vamma tai sairaus. Tällöin tarpeen voi olla valtakirjan käyttöön ottaminen, mikäli asiakas ei edellä mainituista syistä voi itse hoitaa asiaansa. Vaikka valtakirja-asiointia käytetään joka etuudessa, pääsääntöisesti ne tulevat vastaan hoito- ja vammai-

setuuksissa. Valtakirjaan voidaan päätyä myös sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaan elämäntilanne on sotkuinen ja lähipiiristä löytyy henkilö, jonka kautta asioidenhoito kävisi sujuvammin.

Yleisimpiä asioita, joita valtakirjalla Kelassa hoidetaan toisen puolesta, ovat eri etuuksiin liittyvät perusasiat. Tällaisia voivat olla esimerkiksi tiedustelut siitä, milloin jokin etuus maksetaan, millaisia lisäselvityksiä etuuden myöntämiseksi tai ratkaisemiseksi vielä tarvitaan tai missä vaiheessa etuuden käsittely on. Lisäksi valtakirjalla saatetaan pyytää tarkastamaan asiakkaan perustietoja tai esimerkiksi lokitietoja.

Vaikka Kelassa on mahdollista asioida usealla eri kielellä, voi näihin palveluihin olla useasti pidemmät jonot ja tämän myötä asiointi hidastua. Sen vuoksi myös palveluasiantuntijat saattavat ehdottaa asiakkaalle, että mikäli lähipiiristä löytyy joku suomea puhuva henkilö, voi valtakirjan laatiminen olla yksi hyvä vaihtoehto asioinnin toteuttamiseen. Tämä voi siis nopeuttaa ja sujuvoittaa asiointia.

Haastattelun perusteella valtakirja-asiointia voidaan myös Kelan toimesta ehdottaa, mikäli asiakas antaa jatkuvasti suullisen valtuutuksen tietylle henkilölle hoitamaan hänen asioitaan. Tämä johtuu siitä, että asiointi sujuu jatkossa helpommin, kun valtuutus on annettu jo valmiiksi eikä sitä tarvitse kerta toisensa jälkeen uusua valtuuttajan toimesta. Myös asiakkaan sekainen elämäntilanne tai esimerkiksi laitoshoido voivat olla tilanteita, jolloin valtakirjaa asioinnin muotona kannattaisi lähteä miettimään asioinnin helpottamiseksi.

Puhelinpalvelussa vastaan tulee yleensä myös tilanteita, joissa täysi-ikäisen nuoren vanhempi voi olla halukas hoitamaan lapsensa Kela-asioita. Tällaisissa tilanteissa Kelasta kerrotaan, että asiakkaan tietoja ei voida luovuttaa edes lähiomaiselle ilman virallista valtuutusta. Kuitenkin useasti asiakkaat tietävät tämän jo etukäteen ja osaavat toimittaa oma-aloitteisesti valtuutuksen joko suullisesti tai kirjallisesti.

5.3 Valtakirjan kehitys

Haastattelussa tutkittiin myös, kuinka haastateltavat kokevat valtakirja-asioinnin kehittyneen vuosien varrella. Kaksi kolmesta haastateltavasta olivat suhteellisen tuoreita toimihenkilöitä Kelassa, jonka vuoksi he eivät kyenneet suuresti ottamaan kantaa tähän kysymykseen. Yksi haastateltavista oli työskennellyt Kelassa jo pidemmän aikaa, jonka vuoksi tässä luvussa kerron vain hänen vastauksistaan.

Haastateltavan mukaan valtakirjan käyttö on lisääntynyt vuosien kuluessa. Ohjeistusta Kelassa valtakirjalla asiointiin on myös täsmennetty, jonka vuoksi sen käyttö on selkeytynyt ja tarkentunut varmasti myös Kelan asiakkaille. Valtakirjan asiasisältö ei ehkä ennen ole ollut niin selkeä ja tarkka, kun se nykypäivänä on. Aiemmin ei siis ole ollut sellaisia muotovaatimuksia valtakirjaa laadittaessa. Nykyään valtakirjassa on erittäin tärkeää, että siitä ilmenevät oikeat ja tarpeelliset tiedot.

Ohjeistus valtakirjan käyttöön on myös vaihdellut jonkin verran haastateltavan mukaan. Jossain vaiheessa ohjeistusta ollaan muutettu niin, että kirjallisen valtakirjan esittämiseen on käynyt vain Kelan oma valtakirjapohja (VAL3, Liite 1). Sen jälkeen valtakirjan muodossa on jollain tapaa palattu hieman taaksepäin, nimittäin nykypäivänä valtakirjan voi täyttää myös vapaamuotoisesti, kunhan siitä vain ilmenevät tarvittavat tiedot. Aiemmin Kelassa on myös saatettu olla hieman rennompia sen suhteen, kenelle toisen henkilön tietoja voidaan luovuttaa. Nykyään tiedon luovuttaminen on todella tarkkaa, ja tietoja voidaan antaa vain sellaiselle henkilölle, jolle valtuutus on annettu.

Kelassa on asetettu lakisääteiset velvoitteet, joihin henkilötietojen käsittely perustuu. Kelan jokaisella henkilörekisterillä on olemassaan omat tietosuojaselosteensa, jotka kertovat tarkemmin henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteissa kerrotaan mm. siitä, mihin tarkoitukseen tietoja käsitellään, mistä tiedot ovat peräisin ja kuinka kyseiseen rekisteriin tallennettuja tietoja luovutetaan. (Kansaneläkelaitos 2019e.) Kelan eri rekistereistä laaditut tietosuojaselosteet on päivitetty niin, että ne vastaavat EU:n tietosuoja-asetusta (Kansaneläkelaitos

2019f). EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoituksena on vahvistaa säännöt luonnollisten henkilöiden suojelulle henkilötietojen käsittelyssä ja henkilötietojen vapaalle liikkuvuudelle. Asetuksella myös suojellaan luonnollisten henkilöiden perusoikeuksia ja -vapauksia. (EU 2016/679)

5.4 Tavallinen valtuutus ja edunvalvontavaltuutus

Tavallisen valtakirja-asioinnin lisäksi haastatteluissa nostettiin esille hieman myös edunvalvontavaltuutukseen liittyviä asioita. Haastateltavilta kysyttiin muun muassa, onko tavallisen valtuutuksen ja edunvalvontavaltuutuksen välillä selkeitä eroja ja käytetäänkö jompaakumpaa toisen puolesta asiointissa enemmän. Lisäksi kysyin haastateltavilta, tuntevatko asiakkaat heidän mielestään tavallisen valtuutuksen tai edunvalvontavaltuutuksen eroja.

Haastateltavilta saatujen vastausten mukaan voidaan heti todeta, että edunvalvontavaltuutus on huomattavasti harvinaisemmassa asemassa kuin tavallinen valtuutus. Tämä on ainakin heidän työssään selkeää. Erään haastateltavan mukaan myös hänen työssään edunvalvontavaltuutus voidaan myös kokea haastavampana asiana myös toimihenkilöille, koska sitä esiintyy niin vähän. Haastattelujen mukaan edunvalvonta on näkyvämpää eläke- ja vammaisetuksissa.

Edunvalvontavaltuutuksen ja tavallisen valtuutuksen erot vaihtelevat pitkälti sen mukaan, mikä asiakkaan kunto ja tilanne on sillä hetkellä. Mikäli asiakas on vakavasti vammautunut tai sairastunut ja ei yksinkertaisesti ymmärrä hoidettavia asioitaan, on silloin viisainta lähteä hakemaan edunvalvontaa, mikäli edunvalvontavaltuutusta ei ole valmiiksi tehty. Edunvalvonta on yleistä iäkkäämmillä henkilöillä, kun lapsi tai muu lähisukulainen on hakenut sitä helpottaakseen asiointia. Useasti edunvalvontaa voidaan vältellä sen vuoksi, että se on asioinnin muotona huomattavasti sitovampi kuin pelkkä valtakirja.

Haastateltavien mukaan on vaikea arvioida, kuinka hyvin Kelan asiakkaat tuntevat tavallisen valtuutuksen ja edunvalvontavaltuutuksen eroja. Henkilöt, jotka ovat kykeneväisiä hoitamaan itse omia asioitaan, eivät ole välttämättä perehtyneet valtuutuksen muotoihin eivätkä tällöin tiedä, mitä ne tarkoittavat.

5.5 Valtakirja-asioinnin haasteet ja ohjeistus

Haastattelun yksi tärkeimmistä päämääristä oli selvittää, millaisia haasteita valtakirjalla asiointi voi tuoda sekä asiakkaalle että Kelan toimihenkilölle. Haasteiden lisäksi tavoitteena oli myös saada selville, vaatiiko valtakirjan käyttö paljon ohjeistusta asiakkaalle ja onko ohjeistus riittävää, vai tulisiko sitä parantaa.

Yhtenä haasteena valtakirjan kanssa asioitaessa voidaan pitää haastattelujen perusteella valtakirjan sisällön ymmärtämistä. Tosin, jos käytössä on Kelan oma valtakirjapohja, joka on itsessään yksinkertainen, on täyttämisen suhteen hyvin harvoin minkäänlaisia epäselvyyksiä. Enemmän haastetta tuottaakin se, jos kirjallinen valtakirja laaditaan vapaamuotoisesti, jolloin valtakirjassa voi olla huomattavasti enemmän puutteita. Yksi haastateltavista kertoo, että hän kehottaa aina asiakasta ottamaan mallia Kelan omasta valtakirjapohjasta, vaikka ei valtakirjalomaketta haluaisikaan käyttää. Lisäksi laatimisessa ongelmana on usein se, mihin etuuksiin valtakirja on tarkoitettu käytettäväksi.

Lisäksi haasteena ilmenee valtuutettuna asioinnissa se, että toisen puolesta ei voi jättää suullisia hakemuksia. Se ilmenee ongelmana myös Kelan sisällä; joissain tilanteissa Kelassa otetaan valtuutetuilta vastaan, vaikka näin ei saisi toimia. Haastattelujen perusteella vaikeuksia voi tuottaa myös asiakkaiden tietoisuus siitä, mitä asioita valtakirjalla voidaan hoitaa.

Suurimmaksi osaksi valtakirjalla voi hoitaa asiakkaan asiaa, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Suullisen hakemisen lisäksi esimerkiksi tilinumeron vaihtaminen ei ole mahdollista tavallisen valtakirjan avulla. Tilanteet, joissa henkilö haluaa vaihtaa tilinumeroaan asiakkaan puolesta, ovat kuitenkin harvinaisia. Asiakkaat tarvitsevat usein myös neuvoja liittyen siihen, mitä kautta valtakirjan voi toimittaa Kelaan.

Kelan toimihenkilöille haasteita tuottaa myös oikean valtuutetun tunnistaminen. Yhdellä asiakkaalla voi olla olemassa useita valtakirjoja eri etuuksiin. Tällöin tiedon luovuttamisessa tulee olla erittäin tarkkana, jos asiakkaalla on useita valtuu-

tettuja eri etuuksien hoitamiseen. Esimerkkinä voidaan pitää tilannetta, jossa valtuutettu tietää kaikista asiakkaan etuuksista, mutta on valtuutettu hoitamaan vain yhtä etuutta. Hän ei kuitenkaan voi saada tietoa kuin siitä etuudesta, jota hänet on valtuutettu hoitamaan. Myös tarkkuutta Kelan puolelta vaatii valtakirjan voimassaolon seuraaminen. Mikäli asiakas on esimerkiksi ilmoittanut aiemmin, ettei halua enää tietyn henkilön asioivan hänen puolestaan, tulee seuraavalla käsitte-lykerralla ottaa tämä huomioon. Valtakirjoja ei nimittäin voi poistaa asiakkaan tiedoista järjestelmässä.

Yksi haastateltavista myös mainitsi, että hänen mielestään joissain tilanteissa valtakirjan käyttö voi tehdä valtakirjan laatijaa passiivisemmaksi hoitaa omia asioitaan. Nämä ovat tilanteita, joissa valtuutettu saattaisi kuitenkin kyetä hoitamaan omia asioitaan. Mikäli valtuutettu henkilö on kovinkin aktiivinen ja halukas toimimaan toisen puolesta, voi tilanne edetä niin, ettei asiakas itse enää halua tai saa aikaiseksi hoitaa omia asioitaan jatkossa.

Juuri esille tuodut haasteet ja seikat ovat sellaisia, jotka vaativat asiakkaille yleensä ohjeistusta, mikäli he eivät ole niistä etukäteen tietoisia. Enimmäkseen ohjeistusta vaatii valtakirjan sisällön rajaaminen ja tietoisuus siitä, miten valtakirjassa valtuudet tulee määrittää ja mitä asioita sen avulla ylipäättään on mahdollista hoitaa. Lisäksi ohjeistusta vaatii usein se, että henkilön, joka valtakirjan antaa tiedoksi, tulee olla itse valtuuttaja. Valtakirja ei siis ole pätevä, mikäli valtuutettu toimittaa sen esimerkiksi oman sähköisen asiointipalvelunsa kautta.

Jos mietitään, että suurin osa asiakkaista osaa toimia valtakirjan kanssa oikein, on ohjeistus kunnossa. Valtakirjan täyttäminen ja laatiminen ei yleensä tuota ongelmia eteenkään silloin, kun käytössä on Kelan valmis valtakirjalomake. Aina kuitenkin tulee vastaan asiakkaita, jotka tarvitsevat enemmän ohjeistusta asiassa kuin asiassa. Valtakirjan lähettäjän tulkitseminen voi olla haastavaa silloin, kun asiakirja lähetetään postitse. Sen vuoksi valtakirjan toimittaminen henkilökohtaisesti on varmin vaihtoehto sen esittämiseen.

5.6 Sisäinen ohjeistus ja toimintaperiaatteet

Haastattelun lopussa pureuduttiin hieman myös tutkimaan ohjeistuksen ja toimintaperiaatteiden toimivuutta Kelan sisällä. Kysyin haastateltavilta heidän mielipidettään siitä, kokevatko he valtakirja-asioinnin toimintaperiaatteet ja sisäisen ohjeistuksen toimivaksi. Lisäksi kysymyksellä pystyttiin kartoittamaan sitä, millaisena Kelan henkilökunta kokee valtakirjalla asioinnin heidän työssään.

Kaikki kolme haastateltavaa pitivät Kelan sisäistä ohjeistusta ja toimintaperiaatteiden selkeyttä yleisesti ottaen hyvänä. Henkilökunnalla on aina saatavillaan kirjalliset ohjeet, joita voi tilanteen niin vaatiessa käyttää ja hyödyntää omassa työssä. Yksi haastateltava kertoi, että valtuuttamiseen ja tunnistamiseen liittyvät asiat ovat etenkin lähiaikoina olleet hyvin paljon pinnalla ja niistä on ollut keskustelua. Myös tämä voi olla syy siihen, että haastateltavat kokevat ohjeistuksen hyväksi ja tieto on tuoreessa muistissa.

Yleensä yhteiset ohjeet sisältävät todella paljon asiaa ja ovat sen vuoksi pitkiä. Erilaiset ihmiset sisäistävät suuren määrän tietoa eri tavalla, jonka vuoksi voisi olla tärkeää olla olemassa tiiviimpiä tietopaketteja hankalimmista osa-alueista. Lisäksi ohjeita päivitetään esimerkiksi lakimuutosten myötä, jolloin asiat vaativat kertausta ja uudet ohjeistukset tulee pitää mielessä. Etenkin tietojen luovuttaminen toiselle henkilölle on todella tarkkaa, ja siihen liittyvä ohjeistus olisi hyvä olla hallussa kaikilla Kelan toimihenkilöillä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Kelassa tapahtuvaan valtakirjaan liittyviä asioita. Pääosa-alueita tutkimusta tehdessäni olivat valtakirja-asioinnin kohde-ryhmät, mahdolliset haasteet toisen puolesta asiointinnissa ja millä tasolla asiakkaiden sekä henkilöstön tietoisuus on kyseisestä asiointin muodosta. Näiden lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin, mistä valtakirjalla asiointin tarve yleensä syntyy tai muodostuu ja ovatko asiakkaat tietoisia eri valtuutusmuotojen eroista.

Vaikka valtakirjalla asiointi on vain pieni osa koko Kelan asiointipalveluja, tutkimus toi mielestäni esiin mielenkiintoisia seikkoja liittyen valtakirjalla asiointiin. Teoriaosion avulla pyrin pohjustamaan valtuutukseen liittyviä asioita mahdollisimman kattavasti, mutta kuitenkin niin, että niitä on helppo peilata tutkimusosuudessa selvinneisiin asioihin. Mielestäni teoriaosuus loi hyvän pohjan aihealueelle ja sen kautta oli helpompaa lähteä selvittämään valtakirja-asioinnin tärkeimpiä kysymyksiä tutkimusosuudessa.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymykseksi valikoitui seuraava kysymys: *Miten valtakirjalla asiointi esiintyy Kelassa?* Tämän kysymyksen alle voitiin muodostaa alatutkimuskysymyksiä, joilla myös haastattelua voitiin lähteä tarkemmin rajaamaan. Alatutkimuskysymyksiä olivat: *1. Millaiset henkilöt ja tilanteet tarvitsevat valtakirjalla asiointia? 2. Millaisia haasteita valtakirjalla asiointi tuottaa? 3. Onko valtakirjalla asiointin ohjeistus selkeää Kelan sisällä?*

Haastattelujen tulosten perusteella voidaan todeta, että tarve valtakirjalla asiointiin voi syntyä todella erilaisista tekijöistä. Yleisimmäksi tekijäksi kuitenkin osoittautuu se, että asiakas ei yksinkertaisesti kykene tai osaa hoitaa omia asioitaan Kelassa. Tämä voi johtua esimerkiksi pysyvästä vammasta tai sairaudesta, joka estää asioiden hoitamisen. Tämän lisäksi valtakirjan tarve voi syntyä tilanteissa, joissa asiakkaan oma elämäntilanne on sillä hetkellä kovin sotkuinen ja vaikeuttaa asioiden hoitamista. Myös kielitaito voi monien henkilöiden kohdalla koitua haasteeksi tavallisessa Kela-asioinnissa, ja asiointia voidaan usein nopeuttaa, mikäli lähipiiristä löytyy henkilö, joka osaa Suomea ja hänet voidaan valtuuttaa.

Tilanteita on siis moneen lähtöön ja opinnäytetyön ulkopuolellekin jää varmasti useita muita syitä aloittaa valtakirjan käyttö.

Edunvalvontavaltuutus ja edunvalvonta olivat kaikille haastateltaville huomattavasti vieraampi asia kuin tavallinen valtuutus ja valtakirjalla asiointi, ja he eivät useinkaan työssään törmää niihin. Tämä johtuu luultavasti siitä, että edunvalvonta ja edunvalvontavaltuutus ovat huomattavasti vähäisemmässä käytössä kuin tavallinen valtuutus. Näiden kahden huomattava vähäisyys voisi perustua siihen, että kyseiset toisen puolesta asioinnin muodot ovat paljon sitovampia kuin tavallinen valtuutus, jonka voi tehdä hyvin helposti esimerkiksi suullisesti yhdelle asiointikerralle. Asiakkaat siis voivat helpommin turvautua tavallisen valtuutukseen, mikäli edunvalvonnalle tai pysyvämmälle edunvalvontavaltuutukselle ei ole tarvetta.

Useimmat Kelan asiakkaat ja valtuutusta käyttävät osaavat täyttää valtakirjan oikein ja myöskin käyttää sitä oikein. Näistä poikkeuksia kuitenkin on. Toimihenkilöt törmäävät usein tilanteisiin, joissa valtakirja on täytetty tai tehty puutteellisesti ja siitä puuttuu olennaisia asioita. Tällöin valtakirja ei valitettavasti ole käyttökelpoinen. Sen vuoksi Kelan toimihenkilöt kertovat, että suosittelevat asiakkaiden käyttävän Kelan valmista valtakirjapohjaa, johon on hyvin helppoa täyttää juuri ne asiat, joita Kela vaatii valtakirjasta löytyvän.

Kehitysehdotuksena voisikin olla se, että valtakirjapohjassa olisi vielä selkeämmin mainittu, mitkä tiedot ovat välttämättömiä valtakirjan hyväksymiseksi ja mitä asioita valtakirjalla voi hoitaa. Jos asiakkaalle tehdään heti alkuun selväksi, että valtakirjan täyttäminen on tarkkaa, hän voi olla huoleellisempi sen täytössä. Lisäksi asiakkaalle voisi valtuutuksia tehdessä ehdottaa tai valtakirjassa olla maininta, voisiko yksi henkilö toimia valtuutettuna useampaan tai jopa kaikkiin etuuksiin. Tämä helpottaisi paljon asiointia verrattuna sellaiseen tilanteeseen, jossa asiakkaalla on useita valtuutettuja eri etuuksissa, ja Kelan tulisi tunnistaa juuri oikea valtuutettu hoitamaan tiettyä etuusasiaa. Henkilötietojen luovutus ja käsittely on Kelassa todella tarkkaa etenkin nykypäivänä. Pääasiallisesti voidaan kuitenkin todeta, että mikäli Kelan oma valtakirjapohja on käytössä ja se täytetään huolellisesti, ei asioinnin kanssa pitäisi olla ongelmaa.

Haastatteluissa pyrittiin selvittämään valtakirjalla asioinnin toimivuutta myös henkilöstön näkökulmasta lähinnä kysymällä, miten he kokevat sisäisen ohjeistuksen Kelassa toimivan. Kaikki kolme vastaajaa olivat haastatteluissa sitä mieltä, että sisäinen ohjeistus toimii hyvin ja sitä on riittävästi saatavilla. Lisäksi tunnistamiseen ja valtakirjaan liittyvät asiat ovat reilusti esillä nykyään Kelassa, minkä vuoksi myös siihen liittyvä ohjeistus voi olla toimihenkilöilläkin hyvässä muistissa. Kehitysehdotuksena voitaisiin pitää sitä, että valtakirja-asioinnista voisi tehdä vielä yhden tiivistetyn ohjeistuksen myös toimihenkilöille. Kelan ohjeistukset ovat yleisestikin kovin pitkiä ja niitä päivitetään usein, joten asiat saattaisivat jäädä paremmin muistiin, jos ne tiivistettäisiin napakaksi tietopaketti. Päällisin puolin Kelan sisällä kuitenkin koetaan, että ohjeistus on kunnossa.

Koska haastattelu toteutettiin vain kolmelle henkilölle, ei opinnäytetyön lopullinen tulos välttämättä anna tarpeeksi kattavaa kuvaa todellisesta tilanteesta ja kokonaisuudesta. Kolme henkilöä on hyvin pieni osa Kelan koko henkilöstöä, joille valtakirjalla asiointi tulee vastaan heidän päivittäisessä työssään. Näkökulmia voi siis olla useita jo pelkästään Kelan eri osastoilla. Lisäksi Kelassa käsitellään useita eri etuustyyppejä, jotka sisältävät varmasti omat puolensa valtakirjan ja valtuutuksen osalta. Haastatteluissa pyrittiin kuitenkin saamaan mahdollisimman kattavasti tietoa sekä heidän omia näkemyksiään. Opinnäytetyöstä ja sen tuloksesta olisi voinut tulla kattavampi, jos olisin hankkinut haastateltavia vielä useampia.

Mielestäni opinnäytetyö sujui prosessina hyvin alusta loppuun. Tein aluksi suunnitelman, jonka perusteella lähdin toteuttamaan opinnäytetyön eri vaiheita järjestyksessä. Teoriaosuutta työstäessäni sovin jo valmiiksi haastatteluun liittyviä asioita ja järjestin aikatauluja, joka tehosti ajankäyttöäni. Kun haastattelun kysymykset olivat valmiit ja muodostettu, sovin aikataulut haastatteluille ja kaikki kolme haastattelua sain tehtyä noin viikon sisällä. Näin jälkikäteen ajateltuna olisin itse voinut vielä hieman paremmin perehtyä aiheeseen liittyviin peruskäsitteisiin ja niiden sisältöön, jotta itselleni ennestään vieras aihe olisi tullut vieläkin tutummaksi opinnäytetyötä aloittaessani.

Opinnäytetyötä työstäessä yhteistyö Kelan kanssa sujui hyvin ja olen tyytyväinen siihen, että opinnäytetyöni aihe liittyi Kelaan. Sain hyviä ja tärkeitä neuvoja liittyen

aiheeseen Kelan eri toimihenkilöiltä. Lisäksi sain todella hyvin apua hankkiakseni haastateltavia tutkimusosuutta varten. Opinnäytetyön toteuttaminen toi itselleni valtavan määrän uutta ja hyödyllistä tietoa sekä sai minut kiinnostumaan aiheesta vielä lisää. Tämän aiheen jatkotutkimukseksi voisi ajatella esimerkiksi vielä tarkempaa syventymistä edunvalvontavaltuutus- ja/tai edunvalvontatilanteiden sekä tavallisen valtuutuksen eroavaisuuksiin.

LÄHTEET

Antila, T. 2007. Edunvalvontavaltuutus. Helsinki: Talentum cop. 2007. E-kirja. Viitattu 02.10.2019 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Alma Talent Verkkokirjahylly.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 2016/679.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

HE 52/2006. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi edunvalvontavaltuutuksesta sekä holhoustoimesta annetun lain ja eräiden muiden lakien muuttamisesta. Viitattu 12.11.2019. <https://www.finlex.fi/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J., Aho, A. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. E-Kirja. Viitattu 26.10.2019 <https://luc.finna.fi/lapinamk/> Ellibs.

Kansaneläkelaitos 2018. Kelan vuosi 2018. Viitattu 02.09.2019 <https://toimintakertomus.kela.fi/2018/>

Kansaneläkelaitos 2019a. Suomen sosiaaliturva. Viitattu 15.08.2019 <https://www.kela.fi/suomen-sosiaaliturva>

Kansaneläkelaitos 2019b. Kela-asioiden hoitaminen toisen puolesta. Asioiden hoitaminen valtakirjalla. Viitattu 29.08.2019 <https://www.kela.fi/asioi-toisen-puolesta>

Kansaneläkelaitos 2019c. Hallintolain soveltaminen ja asiointi toisen puolesta Kelassa. Viitattu 28.09.2019 <https://www.kela.fi/documents/10192/3722878/Hallintolain%20soveltaminen%20ja%20asiointi%20toisen%20puolesta%20Kelassa.pdf>

Kansaneläkelaitos 2019d. Elämässä.fi. Hoidatko läheisen Kela-asioita? Näillä vinkeillä se sujuu! Viitattu 26.10.2019. <https://elamassa.fi/tarpit/hoidatko-laheisen-kela-asioita/>

Kansaneläkelaitos 2019e. Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely Kelassa. Viitattu 14.11.2019. <https://www.kela.fi/tietosuoja>

Kansaneläkelaitos 2019f. EU:n tietosuoja-asetuksen soveltaminen Kelassa. Viitattu 14.11.2019. <https://www.kela.fi/-/eu-n-tietosuoja-asetuksen-soveltaminen-kelassa>

KKO: 1944-II-264.

Laki edunvalvontavaltuutuksesta 25.5.2007/648.

Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442.

Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731.

Laki varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228.

Maistraatit 2019. Edunvalvonnan tarpeen selvittäminen, edunvalvojan määrääminen ja edunvalvojan tehtävän lakkaaminen. Viitattu 28.11.2019 <https://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/holhoustoimi/Edunvalvonnan-tarve-ja-sen-jarjestaminen/>

Niemivuo, M., Keravuori-Rusanen, M. & Kuusikko, K. 2010. Hallintolaki. Helsinki: WSOY pro Oy.

Ruusuvuori, J., Tiittula, L. & Aaltonen T. 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. E-kirja. <https://luc.finna.fi/lapinamk/> Ellibs.

Saarnilehto, A. 2002. Sopimusoikeuden perusteet. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Suomi.fi 2019a. Valtuudet. Viitattu 19.10.2019 <https://www.suomi.fi/valtuudet>

Suomi.fi 2019b. Jo yli 10 miljoonaa sähköistä toisen puolesta asiointia Suomi.fi-valtuuksien avulla. Viitattu 19.10.2019 <https://www.suomi.fi/uutiset/jo-yli-10-miljoonaa-sahkoista-toisen-puolesta-asiointia-suomi-fi-valtuuksien-avulla>

Suomi.fi 2019c. Toisen henkilön puolesta asiointi. Viitattu 19.10.2019 <https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-valtuuksista/toisen-henkilon-puolesta-asiointi>

Tornberg, J. & Kuuliala, M. 2015. Suomen Edunvalvontaoikeus. Helsinki: Talentum.

Tuori, K. & Kotkas, T. 2016. Sosiaalioikeus. Helsinki: Talentum cop. E-kirja. Viitattu 26.10.2019. <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Alma Talent verkkokirjahylly.

LIITTEET

Liite 1. VAL3, Valtakirja asioiden hoitamista varten Kelassa

Liite 1

Tyhjennä lomake

Kelaⁱ

Valtakirja

VAL 3

asioiden hoitamista varten Kelassa

1. Valtakirjan antajan tiedot

Henkilötunnus

Sukunimi ja etunimi

Puhelinnumero

2. Valtuutetun tiedot

Henkilötunnus

Sukunimi ja etunimi

Osoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Puhelinnumero

3. Valtuutus

☐ Valtuutan yllä mainitun henkilön hoitamaan kaikkia etuusasioitani Kelassa.☐ Valtuutan yllä mainitun henkilön hoitamaan vain tiettyä etuutta tai asiaa Kelassa. Valtuutus koskee:

Valtuutus ei oikeuta muuttamaan tilinumeroa. Tilinumeron muuttamiseen tarvitaan erillinen valtuutus.

4. Annettavat tiedot

Valtuutetulle saa antaa kohdassa 3 valittua vaihtoehtoa koskevat salassa pidettävät

– etuustiedot ja muut taloudellista asemaa koskevat tiedot

☐ Kyllä☐ Ei

– terveydentilaa koskevat tiedot

☐ Kyllä☐ Ei

Salassa pidettävien tietojen antaminen muille kuin asianomaiselle itselleen edellyttää suostumusta nimenomaan näiden tietojen antamiseen.

5. Valtakirjan voimassaolo

☐ Valtakirja on voimassa toistaiseksi.☐ Valtakirja on voimassa _____. _____. _____. saakka.

6. Allekirjoitus

Päiväys

Valtakirjan antajan allekirjoitus ja nimenselvennys

VAL 3 10.17 Verkkolomake (PDF)

www.kela.fi

Sivu 1 (1)

Tulosta